

ANA における ひとづくり・組織づくり ～ESなくしてCSなし～

講演会と事例研究セミナー

観光立国の基本理念でもある「住んでよし訪れてよしの国づくり」の言葉は、地域に根ざして暮らす人々や観光客を直接迎え入れる宿泊施設、観光施設で働く人達が、そこで暮らしそこで働くことに努力を惜みず、そのことに満足していてこそ外から訪れた人に満足や居心地の良さを提供することができるという観光の要諦を示したものと いえます。

今回は、顧客満足 (CS) の源は従業員満足 (ES) にありという視点に立って、ANA グループでの人づくり、組織づくりのお話に加え、県内宿泊・観光施設から CS に関連した取組の報告をいただき、各事業所様での実践に役立つ内容といたします。

平成27年

10月20日(火) 14:00～17:30 (受付 13:30～)

場所 鳥取県立鳥取県民文化会館5・6会議室 (0857-21-8700)

10月21日(水) 13:30～17:00 (受付 13:00～)

場所 米子コンベンションセンター第2会議室 (0859-35-8111)

プログラム

第1部 講演

テーマ ANA における人づくり・組織づくり～ESなくしてCSなし～

講師 ANA ビジネスソリューション株式会社
人材・研修事業部 研修業務チーム 林 靖子 氏

◇1988年 ANA(全日空航空株式会社)入社、客室乗務員として国内・国際線に乗務。現在は、乗務を行うとともに ANA ビジネスソリューション株式会社に在籍し、研修業務リーダー、接客マナー研修の講師を担当。

◇ANA での主な経歴

- ・ANA 客室部門内での品質評価システムの立ち上げ、品質管理責任者として従事
- ・教育、人材育成責任者として新入社員、指導者の育成を担当
- ・国内・国際線のチーフパーサーとしてVIPフライト、チャーターフライトを担当



第2部 県内でのCS取組事例の報告 県内宿泊・観光施設の2施設様より事例報告

(鳥取会場) ホテルモナーク鳥取・株式会社鳥取砂丘会館
(米子会場) 皆生グランドホテル天水・お菓子の壽城

第3部 意見交換

参加費 1,000円

申込方法 別紙参加申込書に必要事項を記入の上、ファクシミリまたはメールで申してください。
ファクシミリ 0857-39-2100 E-mail kanren@tottori-guide.jp

申込締切 第2次申込締切 9月30日(水)

お問合せ 公益社団法人鳥取県観光連盟 電話 0857-39-2111 ファクシミリ 0857-39-2100

FAX番号 0857-39-2100葉狩、竹内

平成 27 年度観光地域づくり人材育成研修[ANA におけるひとづくり・組織づくり]

参加申込書

会員名

担当者名

連絡先(Tel)

E-mail アドレス

所属	職	氏名	鳥取会場	米子会場

1)9月30日(水)までにFAXにより申し込んでください。

2)受講希望会場に○印をしてください。